

CARTA DE SERVICIOS

fundació 
valènciactiva
del Pacte per l'Ocupació de la ciutat de València

PRESENTACIÓN

La Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. es una entidad adscrita al Ayuntamiento de València y cuenta con la participación de los agentes económicos y sociales más representativos de la ciudad.

En el mes de abril de 2016, la Fundación impulsa la marca València Activa, que surge por la necesidad existente de coordinar las estructuras del Ayuntamiento de Valencia en materia de desarrollo económico, empleo, formación y emprendimiento.

Valencia Activa es un símbolo del compromiso con la ciudadanía, que busca la recuperación del empleo, la creación de nuevas oportunidades y una red institucional para contribuir al apoyo a las iniciativas empresariales de carácter social, así como a las pequeñas empresas y a los autónomos.

MISIÓN

Tiene la **MISIÓN** de impulsar y coordinar las políticas de empleo y desarrollo económico local en la ciudad, posicionando y proyectando Valencia como una ciudad estratégica y generadora de empleo

VISIÓN

Convertirse en un activo fundamental para liderar y coordinar con los actores locales la diversificación del modelo productivo, el impulso de la actividad económica, la dinamización del mercado laboral y el fomento del emprendimiento, para lograr un modelo justo e inclusivo basado en la sociedad del conocimiento, la tecnología y la cultura.

OBJETOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

La elaboración de nuestra Carta de Servicios se desarrolla como un objetivo que surge a partir del Plan Estratégico de Empleo, Formación y Emprendimiento de la Ciudad de València 2021-2024 y tiene como finalidad:

- Proporcionar a los ciudadanos información de todos los servicios que la Fundación Valencia Activa ofrece y los compromisos que asume con el fin de satisfacer las expectativas de los propios ciudadanos.
- Dar a conocer a los ciudadanos sus derechos con relación a las actuaciones de la Fundación o de su personal, y poner en su conocimiento las vías que disponen para formular quejas, reclamaciones o las sugerencias que estimen oportunas.
- Transparencia, dando a conocer a los ciudadanos, de forma realista y objetiva, cómo son utilizados los recursos de los que dispone la Fundación y el nivel de calidad alcanzado.

Confiamos en que esta Carta de Servicios y el conjunto de compromisos y medidas que contiene contribuyan a impulsar el proyecto que nos hemos propuesto de mejora continua, modernización de los Servicios prestados y conseguir un acercamiento aún mayor a la ciudadanía.

OBJETIVOS DE LA FUNDACION VALENCIA ACTIVA

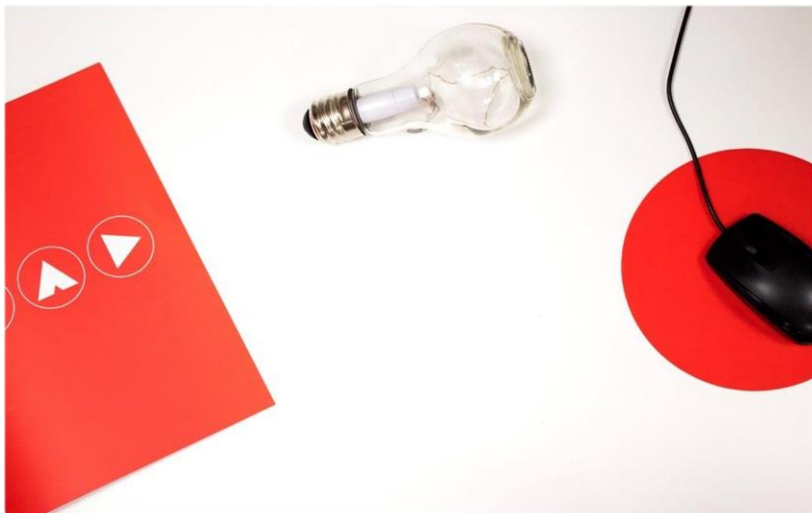
Fomentar el empleo, la formación y el emprendimiento entre las personas desempleadas de la ciudad de Valencia, teniendo en cuenta las características de aquellas personas y colectivos con más dificultades de acceso al empleo.

Promover la formación, cualificación profesional, recualificación y actualización permanente de las competencias profesionales facilitando la transición al empleo, ajustando la oferta formativa y la de los proveedores de formación a las necesidades del sistema local de empleo.

Promover la educación y el uso de las tecnologías, prestando especial atención a la lucha contra la brecha digital.

Colaborar con otras instituciones públicas y privadas para la generación de nuevo empleo y la consolidación del existente, la mejora de la calidad y la estabilidad del empleo.

Realizar la orientación profesional para el empleo entendida como un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que puedan darse a lo largo de la vida laboral.



Ejecutar y gestionar programas de fomento del empleo y autoempleo, así como de promoción y formación empresarial, prestando servicios de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento que tengan por objeto apoyar y promover iniciativas emprendedoras y generadoras de empleo y autoempleo, vinculándolas a los usuarios que mejor se ajusten a ellas en función de su perfil y competencias, con especial atención al trabajo autónomo, a la economía social y a la dinamización del desarrollo económico local.

Promover y facilitar la igualdad de oportunidades para el acceso de todas las personas al mercado laboral.

Gestionar programas que pongan en valor el talento local, identificando, captando y estimulando las potencialidades endógenas de la ciudad y sus personas para interconectarlas con los sectores productivos y el sistema local de empleo.

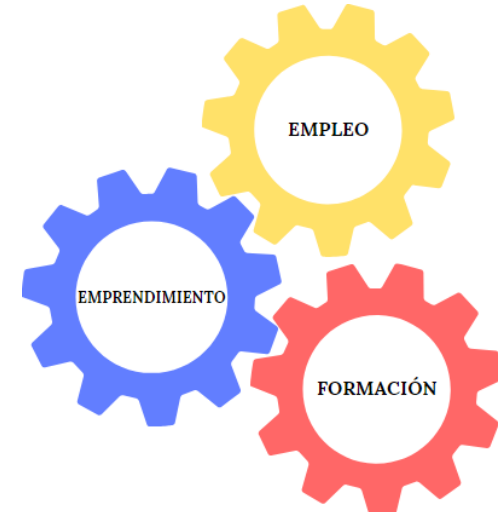
Realizar actividades de intermediación laboral que tengan como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a las personas empleadoras, las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades.

Gestionar las políticas activas de empleo derivadas del Pacto para el Empleo en la ciudad de Valencia.

Cualesquiera otros fines que contribuyan a generar actividades que promuevan y fomenten el empleo y la formación, incidiendo positivamente en la lucha contra el desempleo, la igualdad de oportunidades y la integración laboral y social.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A partir de los estatutos de la Fundación, aprobados por el órgano de gobierno, junto con los Departamentos en los que actualmente se estructura para la prestación adecuada de servicios ofrecidos, se ha desarrollado el siguiente organigrama funcional.



SERVICIOS OFRECIDOS POR DEPARTAMENTOS

DEPARTAMENTO	PROCESOS	SERVICIOS
EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	FORMACIÓN	<p>Realización de acciones formativas específicas para la adecuada cobertura de puestos de trabajo, formación AD HOC</p> <p>Acciones formativas específicas para personas desempleadas que realizan itinerarios personalizados para el empleo</p> <p>Acciones formativas para el fomento del autoempleo</p>
	ORIENTACIÓN	<p>Información y desarrollo de Planes de Empleo, Programas mixtos de Empleo y Formación, Lanzaderas y Actividades Económicas de Impacto Social.</p> <p>Orientación profesional para la búsqueda de empleo personalizada ajustada al perfil y necesidades del usuario; Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil</p> <p>Asesoramiento y ayuda técnica: definición de currículum, identificación de alternativas profesionales, itinerario formativo, técnicas de búsqueda activa de empleo</p> <p>Información y asesoramiento: situación del mercado laboral, políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios del SEPE, el SERVEF y Valencia Activa, oferta formativa y programas de movilidad para la formación y cualificación europeas</p>
	IGUALDAD	Asesoramiento personalizado para la implantación de Planes de igualdad

DEPARTAMENTO	SERVICIOS
EL OBSERVATORIO	Diagnóstico del mercado laboral de la ciudad de Valencia. Análisis de las necesidades actuales y tendencias de futuro de las empresas de la ciudad de València en el campo de la cualificación de los recursos humanos, así como necesidades para la inserción sociolaboral de las personas desempleadas, y en especial, la estabilidad en el empleo dirigido a jóvenes, mujeres, parados y paradas de larga duración y personas con discapacidad para que dispongan de datos reales para la posterior concreción y diseño de programas específicos de formación e inserción que se ajusten a los datos obtenidos
PROYECTOS EUROPEOS	Participación en proyectos europeos piloto encaminados a extraer información y proporcionarla a las autoridades competentes a fin de mejorar la inclusión laboral de personas desempleadas. Se estudia y analizan posibles estrategias en materia de empleo, emprendimiento, formación y promoción económica, con el desarrollo de posibles actuaciones de impacto que van desde el abandono escolar, la integración social o la movilidad europea laboral o de aprendizaje

DEPARTAMENTO	SERVICIOS
INTERMEDIACIÓN LABORAL	Preselección de candidatos grupal o individual a demanda de la empresa y, si lo requieren, selección de personal
	Asesoramiento técnico en la definición de perfiles de puestos de trabajo
	Información y asesoramiento sobre contratación (medidas de apoyo a la activación, contratación e inserción en la empresa.
	Gestión de ofertas de empleo (captación, registro y difusión)
	Búsqueda y remisión de candidatos y candidatas
Intermediación laboral mediante la plataforma online (auto-inscripción o inscripción presencial)	

EMPRENDIMIENTO	<p>Asesoramiento personalizado para emprendedores en los siguientes temas;</p> <ul style="list-style-type: none"> Las diferentes formas jurídicas que puede elegir la persona emprendedora para construir su empresa Información sobre los trámites a realizar para iniciar una actividad económica, licencias de apertura Información sobre ayudas y subvenciones Asesoramiento para la elaboración de Planes de Empresa Diferentes medios de financiación Información sobre la oferta formativa del servicio sobre temática emprendedora.
	Facilitadores en el proceso de transmisión de empresas entre personas que dirigen empresas y personas que quieren iniciar una actividad empresarial. REACTIVEM
	<p>Disposición de espacios para personas emprendedoras</p> <p>COWORKING VALENCIA ACTIVA IMPULSA</p> <p>COWORKING VALENCIA ACTIVA LIDERA</p>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

En términos generales y de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, las personas que requieran de nuestros servicios tienen **DERECHO** a:

- Comunicarse con la Fundación Valencia Activa a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración (Registro general de entrada del Ayuntamiento de Valencia), correo electrónico, telefónicamente o de manera presencial.
- Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Fundación Valencia Activa.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Tener acceso a la información pública, con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- Ser tratados con respeto y deferencia por los órganos directivos y el personal empleado.
- Exigir las responsabilidades de la Fundación Valencia Activa cuando así corresponda legalmente.
- La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley
- La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Fundación Valencia Activa

Por otra parte, las personas tienen la **OBLIGACIÓN** de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones, respetando los equipamientos, el espacio y materiales de trabajo, colaborando en su conservación y buen estado.
- Plantear sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación
- Facilitar los datos necesarios para realizar las gestiones, los trámites o servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la fundación y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones a través de:

- Buzón de consultas, quejas y sugerencias (en nuestra web y físicamente en nuestros centros y sedes)
- Por correo (postal o electrónico) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la sugerencia o reclamación, cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado “Sede Social” y “Otros Centros” de esta Carta de Servicios.

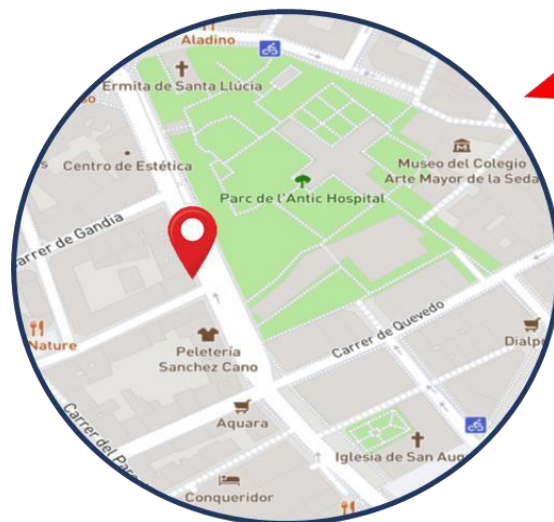
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN SOBRE INCUMPLIMIENTOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, la persona usuaria, podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.

Desde la Fundación València Activa nos pondremos en contacto con la persona reclamante, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo y de las actuaciones que se realicen para subsanar el incumplimiento en un plazo no superior a 15 días naturales.

SEDE SOCIAL

- **CENTRO GUILLEM DE CASTRO:** Calle Guillem de Castro n° 37
Teléfono: 962087110
fundaocupacio@valenciactiva.es



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00

En este centro también se encuentra:

Transmisión empresarial: reactivem@valenciactiva.es

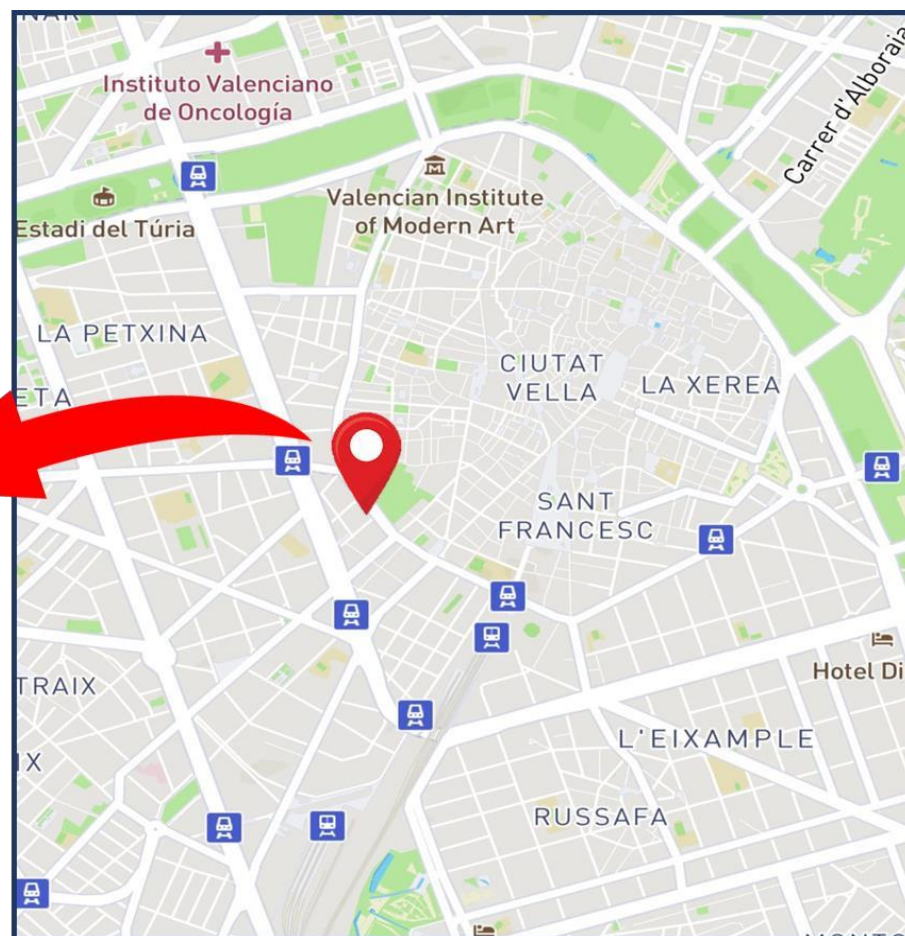
Observatorio Socioeconómico de Empleo y formación:
observatorio@valenciactiva.es

Coworking Valencia Activa Lidera: lidera@valenciactiva.es

Asesoramiento al emprendimiento: emprendimiento@valenciactiva.es

Comunicación: comunicacion@valenciactiva.es

Proyectos Europeos: europa@valenciactiva.es



OTROS CENTROS

Agencia de Empleo Formación Unidad de Igualdad

1. **CENTRO DE FONTETA:** Avda. de la Plata nº28 – Tel: 962087454
Correo electrónico: agencia@valenciactiva.es
formacion@valenciactiva.es
igualdad@valenciactiva.es

Barris per l'Ocupació

2. **CENTRO DE ROJAS CLEMENTE:** Plaza Rojas Clemente s/n
Tel: 963110832 - Correo electrónico: barris@valenciactiva.es
3. **CENTRO DE LEONES:** C/Leones nº 9 y 11 – Tel: 962083670
Correo electrónico: barris@valenciactiva.es
4. **CENTRO EMILIO BARÓ:** C/Emilio Baró nº 89 – Tel: 962083608
Correo electrónico: barris@valenciactiva.es
5. **CENTRO ORRIOLS-TORREFIEL:** C/Conte de Lumières, nº 5
Tel: 962084373 Correo electrónico: barris@valenciactiva.es
6. **CENTRO DE PATRAIX:** C/Vicente Rodilla nº 4 – Tel: 960889421 Correo electrónico: barris@valenciactiva.es

Coworking

7. **COWORKING VALENCIA ACTIVA IMPULSA:** Av. Hermanos Maristas 19 – Tel: 962084077 Correo electrónico: impulsa@valenciactiva.es



COMPROMISOS Y MEDICIONES DE CUMPLIMIENTO

CAMPOS DE ACCIÓN

EN LA FUNDACIÓN VALENCIA ACTIVA NOS COMPROMETEMOS A:

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO POR MEDIO DE:

FORMACIÓN

Facilitar el acceso de las acciones formativas para la población en situación de vulnerabilidad social.

Diseños de acciones formativas flexibles, trabajando la modalidad virtual y presencial.

Publicando las ofertas formativas que se pretenden gestionar con 2 meses de anticipación como mínimo.

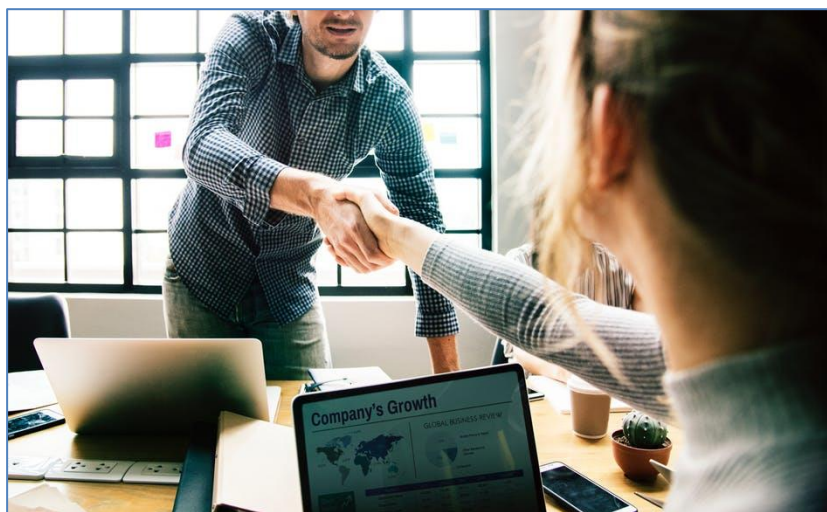
Reconocer las necesidades del mercado actual para lograr generar proyectos específicos y acciones formativas que faciliten la inserción en el mercado laboral.

La realización de estudios de mercado laboral en el ámbito municipal valenciano dirigido por el observatorio socioeconómico de empleo y formación.

IGUALDAD

Asesorar en materia de igualdad de oportunidades y de la implantación de Planes de Igualdad a las empresas que lo soliciten.

Numero de asesorías realizadas en empresas que contribuyan a la obtención de un Plan de igualdad



CAMPOS DE ACCIÓN

EN LA FUNDACIÓN VALENCIA ACTIVA NOS COMPROMETEMOS A:

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO POR MEDIO DE:

EMPRENDIMIENTO

Asesorar a toda persona emprendedora o empresaria interesada en la consolidación de su empresa, en el desarrollo de su proyecto, ofreciéndoles las herramientas e información de los recursos disponibles en nuestro entorno para convertir su idea empresarial en una realidad.

Facilitar la transmisión de Empresas entre personas que dirigen negocios y personas que quieren iniciar una actividad empresarial, mediante la recuperación de actividades empresariales viables y generadoras de empleo que se extinguen por causas ajenas al funcionamiento de su propia actividad (proyecto REACTIVEM).

La asignación de cita a las solicitudes de consulta en un periodo inferior a 10 días laborales

La gestión de proyectos ejecutados en el ámbito de la innovación y la tecnología.

La disposición de espacios compartidos "Coworkings" que faciliten la creación de iniciativas emprendedoras.

La publicación en nuestra pagina web de los negocios que estén disponibles para el ejercicio de la transmisión.

La formación orientada al uso de herramientas de emprendimiento y liderazgo empresarial (en conjunto con el departamento de formación).

EMPLEO

Poner a disposición de la comunidad las herramientas necesarias en materia de búsqueda de empleo mediante orientaciones personalizadas.

Facilitar la búsqueda de empleo por parte de los ciudadanos y la búsqueda de personal por parte de las empresas locales, mediante la disponibilidad de una bolsa de empleo y de la intermediación laboral ejercida por el personal de la Fundación.

El numero de personas orientadas por cada sede y el nivel de mejora en la creación de perfiles laborales.

El numero de contratos realizados entre empleados y empleadores, mediante la intervención de la agencia de empleo.

Las publicaciones de ofertas laborales se conservaran disponibles por un tiempo de 30 días naturales.

NORMATIVA REGULADORA

- Estatutos de la Fundación València Activa del Pacto para el Empleo de la Ciudad de València – C.V. los últimos aprobados por su Patronato el 28 de septiembre de 2022. Son las normas que rigen y expresan los fines de la Fundación, su ámbito de actuación, los órganos de gobierno, las reglas de funcionamiento, su forma de gestión económica, etc.
- Ley 9/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de modificación de la Ley 98/1998, de 9 de diciembre de 1998, de Fundaciones de la Comunitat Valenciana.
- DECRETO 68/2011, de 27 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de la Comunitat Valenciana.
- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de fundaciones.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- Real Decreto 424/2017 por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local.
- Ley 3/2023 de 28 de febrero, de Empleo
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto- Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. Solo aplicable la disposición primera.
- Ley 31/2015, de 9 de septiembre, por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley 6/2022, de 5 diciembre, de la Generalitat, del cambio climático y la transición ecológica de la Comunitat Valenciana.
- Convenio de Oficinas y Despachos de la Provincia de Valencia
- VII Pacto para el Empleo de la Ciudad de Valencia
- Plan estratégico de empleo, emprendimiento y formación de la ciudad de valencia 2020-2024

- Plan de actuación 2023 de la fundación Valencia Activa
- CIRCULAR 24/05/2023. Texto consolidado del Plan de Armonización y Homologación de las Entidades del Sector Público del Ayuntamiento de Valencia
- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

